

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. 2005. *Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja Bidang Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Darminto, Dwi Prastowo, Suryo, Aji. 2005. *Analisis Laporan Keuangan Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Husein Umar. 2002. *“Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen”*. Cetakan kedua. Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama.
- Husein Umar, 2005. *“Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Jones, Gareth R. 2001. *Organizational Theory, Text and Cases*. New York: Prentice Hall
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 2, edisi ke-8. Jakarta: Erlangga.
- Kothler, Philip. 2005 *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gery. 2008. *Principles Of Marketing*. Jilid 12. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, dan Keller. 2009. *Marketing Management, Thirteen Edition* New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip, and Amstrong. 2012, *Marketing Management.*, New Jearsy: Prentis Hall

Rizki Insan Arif, 2014

Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Lamb, Charles. W. et.al. 2001. *Pemasaran*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhandri, Tjahja, Darwin Kadarisman dan Tim PREMYSIS Consulting. 2012. *Sistem Jaminan Mutu Industri Pangan*. Bogor: IPB Press.
- Pendit, S.Nyoman. 2002. *Sebuah Pengantar Perdana Ilmu Pariwisata*. Jakarta: PT Prandnya Paramita.
- PH,Bartono dan E.M,Ruffino, 2005. *Food Product Management di Hotel dan Restoran*, Yogyakarta: Andi.
- Rakhmat, Jalaludin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Sudjana .2005. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sudiara, Bagus Putu. 1996. *Tata Boga*. Jakarta : Dirjen Dekdaspen
- Sue Baker, Pam Bradley and Jeremy Huyton, *Principals of Hotel Front Office Operations*, 2nd Edition, London: Continuum – Welington House 2000
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. ALFABETA
- Sukmadinata, Syaodih Nana. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta,.
- Syamsu Rijal. 2000. *Peningkatan Sumber Daya Manusia Usaha Akomodasi dan Restoran*. Kerjasama Akademi Pariwisata Makassar dan Dinas Pariwisata Kabupaten Selayar.
- Thaheer, H. 2005. *Sistem Manajemen HACCP*. Bumi Aksara, Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Rizki Insan Arif, 2014

Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tjiptono, Fandy. 2011, *Pemasaran Jasa*, Jawa Timur: Bayumedia

Zeithaml, Valerie A, Bitner Mary Jo, Gremler Dwaine D. 2013. *Service Marketing "Integrating Customer Focus Across The Firm"*. International Edition. Mc Graw Hill

Regulasi

Court, Chadwick, (1995). *Food safety (general food hygiene and temperature control regulations)*, London, Chadwick House Group Ltd.

_____, *Hazard Analysis Critical Control Point Restaurant*, HACCP Europa.com

Badan Standardisasi Nasional – BSN, *General Principles of Food Hygiene-Annex: Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP) System and Guidelines for Its Application*. CAC/RCP 1-1969, Rev. 3 (1997)-Recommended International Code of Practice.

SNI ISO 22000:2009. *Food Safety Management System – Requirements for Any Organization in The Food Chain*. ISO 22000:2005, IDT

Garuda Food. Manual Mutu Sistem Manajemen Keamanan Pangan. ISO 22000:2005 MM.01-03

Website

<http://harisdianto.wordpress.com/2010/03/19/bahan-ajar-sanitasi-dan-keamanan-pangan/>

<http://rekiarjulianahs.blogspot.com/2011/09/ssop.html>

<http://rekiarjulianahs.blogspot.com/2011/09/sanitasi-dan-keamanan-makanan.html>

Mashuri, Ilham. 2008. Penentuan Tajuk dan Klasifikasi.

http://perpusstainkdr.multiply.com/journal/item/4/Penentuan_Tajuk_dan_Klasifikasi.

Rizki Insan Arif, 2014

Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu